

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso: Distribución

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

Cuadro de control de cambios

Fecha de creación o modificación	Descripción de la modificación
10-01 -2015	Creación Procedimiento
04-06 -2019	Actualización Procedimiento
05-01 -2020	Actualización Procedimiento
04-10 -2022	Actualización Procedimiento
03-04 -2023	Actualización Procedimiento

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

Elaborado por: Alejandra Zea Sanchez – Auxiliar Distribución

Modificado por: William Armando Solano - Coordinador de Distribución

Aprobado por: Francisco Andres Ramirez - Coordinador de Operaciones Nacionales

PROPOSITO

Describir las condiciones y términos que deberán tener en cuenta los usuarios del servicio postal, para el tratamiento de Recursos, Peticiones, Quejas, Reclamos (PQRS) o solicitudes de indemnización (S.I.)

ALCANCE

Este documento describe el tratamiento de PQRS y solicitudes de indemnización, indicando los puntos de atención y radicación, quienes pueden interponer una solicitud, como la deben interponer, donde o por donde la pueden interponer, cuando la deben interponer y que deben hacer los usuarios que van a interponer una PQR o solicitudes de indemnización S.I al igual que sus deberes y derechos a los cuales tienen derecho al contratar la prestación del servicio postal.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Cadena Courrier SAS, como operador postal deberá recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la prestación del servicio, así como las solicitudes de indemnización (S.I.) y resolverlas de fondo dentro de los tiempos establecidos a su recibo por parte del operador postal.

Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores. El recurso de reposición deberá resolverse dentro tiempo definidos posterior a su interposición. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Una vez resuelto el recurso de reposición, el operador tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente a la autoridad competente para que resuelva el recurso de apelación, de ser procedente.

Transcurrido el término para resolver la petición, queja, recurso de reposición (PQR) o solicitud de indemnización sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR o solicitud de indemnización se ha resuelto en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

Siempre que el usuario presente ante el operador postal un recurso de reposición, este último deberá informarle en forma expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que, en caso

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso: Distribución

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

de que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo.

Teniendo en cuenta los términos legales Cadena Courier SAS contempla para el cumplimiento de la norma y la atención de PQRS o S.I. lo siguientes términos.

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:

Clasificación de la información: Este documento es de uso público.

¿Cómo se instaura una PQRS?

1

Puedes instaurar una PQRS a través de: **Nuestra página web, vía telefónica o en nuestros puntos de servicio.**

2

Diligencia debidamente el formato de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

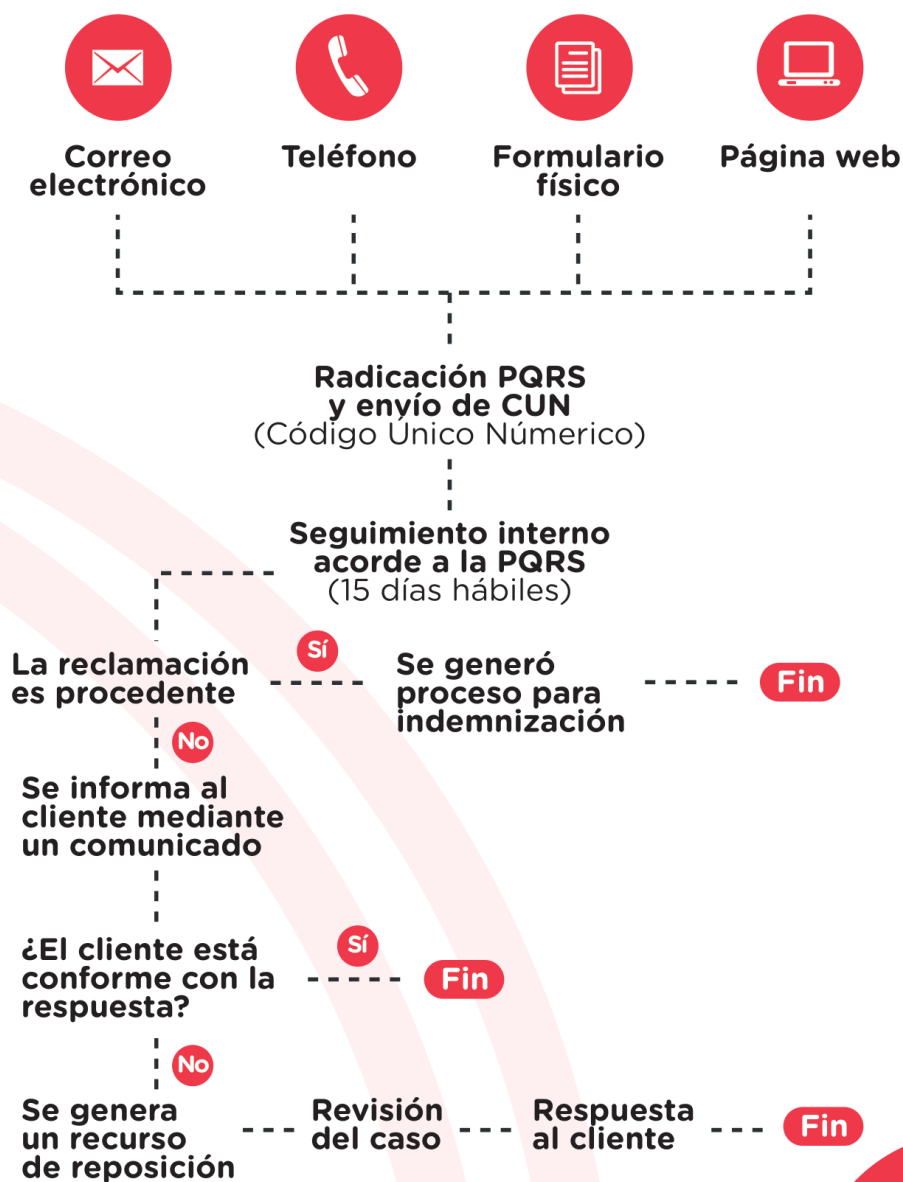
3

Contamos con un plazo máximo de **15 días hábiles** para responder a su solicitud en primera instancia.

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:

Clasificación de la información: Este documento es de uso público.

¡Así se gestiona una PQRS!



cadena.

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:

Clasificación de la información: Este documento es de uso público.

1. MEDIOS PARA INTERPNER UNA PQRS RECURSO O SOLICITUD DE INDEMNIZACION.

Cadena Courrier SAS tiene a disposición de los usuarios sus líneas de servicio al cliente y los centros de atención al cliente a nivel nacional de la siguiente manera, para recibir las sugerencias, quejas, solicitudes de indemnización, reclamos y brindar asesoría e información con todo lo relacionado con el proceso de entrega sus envíos y el servicio de mensajería expresa.

1.1 ATENCIÓN PERSONAL

Los usuarios se pueden trasladar a alguna de nuestras sedes a nivel nacional.

El horario de atención es de lunes a viernes 08:00 a.m. hasta las 05:00 p.m.

DEPARTAMENTO	CIUDAD	DIRECCION
ANTIOQUIA	LA ESTRELLA	CR 50 # 97A SUR 150
BOGOTA D.C	BOGOTA D.C	CR 68B # 17 73
VALLE DEL CAUCA	YUMBO	CR 34 # 13A 87

1.2 ATENCIÓN TELEFONICA

Los usuarios pueden contactarnos a alguna de nuestras sedes a nivel nacional a los siguientes números telefónicos.

El horario de atención es de lunes a viernes 08:00 a.m. hasta las 05:00 p.m.

ZONA	TELEFOO
NOROCCIDENTE	(4) 378 66 66
CENTRO	(1) 405 02 00
SUR	(2) 609 60 60

1.3 ATENCIÓN ESCRITA

Pueden hacernos llegar sus peticiones de manera escrita a las diferentes sedes. El usuario debe dirigir el PQR a **Cadena Courrier S.A.S**

1.4 ATENCION WEB (INTERNET)

Cadena Courrier S.A.S otorga a sus usuarios corporativos acceso, por medio de la página Web, [Web Logística - Inicio de sesión \(cadena.com.co\)](http://cadena.com.co)

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso: Distribución

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

Cuando el usuario no cuenta con esta, puede acceder a hacer su petición ingresando a la página Web [Contacto - Cadena](#)

Para la presentación de PQRS o S.I., es necesario que el usuario suministre: el número de la guía del envío objeto de la solicitud, la calidad de usuario (remitente o destinatario), la fecha de imposición, el número de identificación y tipo de documento, la dirección y número telefónico para efectos de notificación y la descripción de los hechos en los cuales soporta la solicitud teniendo en cuenta la política y lineamientos para el tratamiento de PQRS y sistema de indemnización relacionado en el siguiente documento.

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso: Distribución

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

2. QUIENES PUEDEN INTERPONER UNA PQRS RECURSO O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN.

Todos los usuarios de Cadena Courier SAS, del servicio de mensajería expresa, tanto destinatarios como remitentes, tienen derecho a presentar peticiones, quejas, recursos o solicitudes de Indemnización por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución y respuesta.

Las cuales se rigen por las normas relativas al Derecho de Petición, consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo sustituyan.

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso: Distribución

Clasificación de la información: Este documento es de uso público.

3. COMO PUEDEN INTERPONER UNA PQRS RECURSO O SOLICITUD DE INDEMNIZACION.

Para interponer una PQR o S.I. es importante que se diligencie el siguiente formulario el cual deberán anexar o entregar al momento de interponer la PQR o S.I.

Los usuarios corporativos, podrán interponer la PQR o S.I. por medio de la plataforma Web Logística, la cual una vez radicada la PQR o S.I. automáticamente emitirá el CUN (Código Único Numérico), código de radicación que permitirá a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQR o S.I. (Solicitud de indemnización), el cual será suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio SIC a los Operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.

Para el acompañamiento de la radicación y verificación de la PQR o S.I nos podemos acompañar del documento dispuesto en el siguiente enlace: https://s3.us-east-1.amazonaws.com/ImportacionesLogistica/Documentos_Logistica/Pagina/FI%20Petici%C3%B3n%2C%20Queja%2C%20Reclamo%2C%20Recurso%20o%20PQR%20yo%20Solicitud%20de%20Indemnizaci%C3%B3n.docm

Para los usuarios no corporativos, una vez compartida la informacion y revisada por el área de calidad, interpondrá al interior la PQR o S.I y le compartirá vía e-mail el CUN (Código Único Numérico), con el cual podrá solicitar respuesta a su petición.

En caso de expoliación o avería, para facilitar el proceso de investigación operativa, sugerimos a los usuarios, anexar los soportes donde se pueda constatar la expoliación o deterioro del envío, tales como fotos o documentos relevantes.

Si el reclamante no es remitente ni destinatario del objeto postal, se requiere carta de cesión de derechos. Ésta puede ser cedida por cualquiera de las partes con copia del documento de identificación del remitente y/o destinatario (o de quien hace la cesión de derechos) y copia del documento del tercero.

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización					
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:	Distribución

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

4. TIEMPOS LIMITES PARA LA ATENCION DE PQRS E INDEMNIZACION

Nuestros tiempos de respuesta para todas las Peticiones, Quejas, Recursos o solicitudes de Indemnización son de máximo 15 días hábiles, como lo establece la ley 1369 de 2009.

Este tiempo se puede ampliar, pero se deberá informar al usuario. En caso de no recibir respuesta dentro del plazo señalado, opera la figura del “silencio administrativo positivo”.

¿Qué es el silencio administrativo positivo? Es una figura establecida por la ley, bajo la cual en aquellos casos en que el solicitante no recibió respuesta dentro de los quince (15) días hábiles a la fecha en que radicó su PQR o S.I. se entiende que se le concedió lo que solicitó.

Cuando la solicitud de PQR o S.I. es por concepto de pérdida, expoliación o avería se contemplarán los siguientes términos:

- Las solicitudes de indemnización por pérdida, expoliación o avería deben presentarse por el usuario remitente dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales y de seis (6) meses para envíos Internacionales.
- Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deben presentarse por el usuario destinatario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal y de seis (6) meses para envíos Internacionales.

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso: Distribución

Clasificación de la información: Este documento es de uso público.

5. INDEMNIZACIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los usuarios de **Cadena Courier SAS**, tienen derecho al reconocimiento y pago de una indemnización por la pérdida, expoliación o avería de sus objeto postales y su valor dependerá del tipo de servicio contratado con el operador de servicios postales, para lo cual, deberá presentar la respectiva solicitud de manera escrita o verbal y por cualquier medio tecnológico dispuesto para ello por el operador y en caso de ser procedente deberá pagarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

En el proceso de Indemnización **Cadena Courier SAS** tendrá en cuenta, que cancelarán al usuario remitente el valor de la indemnización dependiendo del servicio postal contratado, para tal efecto aplicarán las siguientes reglas de indemnización:

- **Servicio de correo prioritario:** La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será hasta cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.
- **Envío con valor declarado:** La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será hasta cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario.
- **Servicio de mensajería expresa nacional:** La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será hasta cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.
- **Servicio de mensajería expresa en conexión con el exterior:** La indemnización por concepto de pérdida, expoliación o avería será hasta cinco (5) veces el valor de la tarifa que haya pagado el usuario, hasta un máximo de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, más el valor asegurado del envío.

Es importante que el usuario tenga presente:

- ¿Tiene el usuario destinatario derecho a solicitar indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales?

El usuario destinatario únicamente podrá percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, cuando éste último le ceda de manera expresa tal derecho.

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización					
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:	Distribución

Clasificación de la información: Este documento es de uso público.

- ¿Tiene un usuario derecho a indemnización cuando el servicio contratado es de correspondencia nacional o internacional no prioritario?

No. Cuando el servicio contratado sea de correspondencia nacional o internacional no prioritario no habrá lugar a indemnización alguna.

- ¿Qué pasa si Cadena Courrier SAS recupera el objeto extraviado?

Cuando el objeto extraviado por un operador postal es encontrado, este contactará al usuario que haya recibido la indemnización con el fin de comunicarle tal situación. El usuario indemnizado tendrá la opción de recuperar el objeto, a cambio de la devolución del dinero recibido por la indemnización. Si el usuario se niega a devolver el dinero, el operador deberá seguir el procedimiento establecido por el Ministerio para los objetos declarados en rezago.

¿Cuánto tiempo dispone Cadena Courrier SAS para realizar el pago de la Indemnización?

El pago de la indemnización debe realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud si no se presentaron recursos y esta es aprobada; si se presentaron recursos, el pago debe realizarse dentro de los sesenta (60) días hábiles.

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:

Clasificación de la información: Este documento es de uso público.

6. RECURSOS Y DERECHOS A LOS QUE TIENEN DERECHO LOS USUARIOS

6.1 RECURSOS.

Los usuarios de **Cadena Courrier SAS**, en caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado en su solicitud, podrá presentar ante nosotros recursos de reposición y en subsidio de apelación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través los canales de atención como medios electrónicos (Página web o el aplicativo Web Logística), líneas de atención al usuario número (604) 3786666, (601) 4050200 y (602) 6096060, o mediante comunicación escrita a las diferentes sedes a nivel nacional.

Por medio de estos recursos los usuarios, solicitan que la decisión sea revisada por el operador (Recurso de reposición) y en forma subsidiaria la decisión y revisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (recurso de reposición en subsidio de apelación).

6.2 DERECHOS DE LOS USUARIOS

De conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 y el ejercicio de las acciones judiciales pertinentes, **Cadena Courrier SAS** deben asegurar a sus usuarios los siguientes derechos:

- El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.
- El respeto a la intimidad de los usuarios.
- La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.
- La igualdad de trato a los usuarios que estén en condiciones análogas.
- A prestar el servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etc.
- Los siguientes derechos: Ley 1369 de 2009 24/37.
- A divulgar ampliamente las condiciones de prestación de cada uno de los Servicios Postales, a saber: cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.
- A reconocer y pagar indemnización por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
- A la devolución de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y a la modificación de la dirección para una nueva remisión, mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones fijadas por **Cadena Courrier SAS** para la prestación del servicio lo permitan.
- Cuando se trate de envíos internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras.

Teniendo en presente los usuarios, los siguiente términos o aclaraciones para la prestación del servicio postal:

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

- ¿Cadena Courier SAS puede modificar unilateralmente las condiciones contractuales?

No. Cadena Courier SAS no podemos modificar las condiciones contractuales de manera unilateral; tampoco podemos imponer ni cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario.

Cuando Cadena Courier SAS modifique las tarifas de los servicios postales, éstas solamente entrarán a regir una vez sean informadas a los usuarios.

- ¿Es posible que Cadena Courier SAS incluya en el contrato cláusulas que limiten la responsabilidad de los operadores, los derechos de los usuarios o la posibilidad de solicitar la indemnización de perjuicios?

No. Cadena Courier SAS no puede incluir en los contratos cláusulas que excluyan o limiten la responsabilidad que nos corresponde por la prestación del servicio postal, así como tampoco aquellas que contengan o limiten la renuncia de los derechos consagrados a favor de los usuarios, ni las que limiten el derecho a solicitar la indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento.

- ¿Es posible que Cadena Courier SAS permitan la interceptación de los envíos postales que cursen por sus redes?

No. Los operadores de servicios postales debemos garantizar la seguridad de la red postal con el fin de asegurar la inviolabilidad de los envíos postales, la información que curse a través de ella y los datos personales de sus usuarios. Salvo que medie orden de autoridad competente, los operadores de servicios postales no permitirán, por acción u omisión, la interceptación o violación de los envíos postales que cursen por sus redes.

Cuando la violación provenga de un tercero, será obligación del operador postal, adoptar las medidas necesarias para que la conducta cese, e informar a las autoridades competentes de dicha situación.

- ¿En qué consiste la seguridad de los datos e información suministrada por los usuarios a Cadena Courier SAS?

La seguridad de los datos personales consiste en la obligación de Cadena Courier SAS de garantizar que los datos suministrados por sus usuarios sean utilizados para la correcta prestación del servicio.

Los datos personales no podrán ser usados para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los servicios ofrecidos por el operador, salvo que medie autorización expresa y escrita del usuario

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso: Distribución

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

6.3 DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES

Los usuarios remitentes de Cadena Courier SAS tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones que les confiere el ejercicio de sus derechos fundamentales:

- Obtener la devolución de los envíos que no se hayan entregado a los destinatarios.
- Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera la reexpedición.
- A que se le reconozca y pague la indemnización.

6.4 DERECHOS DE LOS USUARIOS DESTINATARIOS.

Los usuarios destinatarios de **Cadena Courier SAS** tendrán los derechos que como consumidores tienen establecidas las leyes vigentes y en particular los siguientes:

- A solicitar y obtener información sobre los envíos de correspondencia y objetos postales que hayan sido registrados a su nombre, Ley 1369 de 2009 26/37 cuando se trate de servicios ofrecidos y pagados por el usuario con la característica de envío certificado.
- A recibir los objetos postales enviados por el remitente, con cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.
- Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:

Clasificación de la información: Este documento es de uso público.

7. INFORMACION SOBRE MANEJO LOS PAQUETES U OBJETOS POSTALES NO ENTREGADOS O PROHIBIDOS.

7.1 PERTENENCIA DE LOS OBJETOS POSTALES

Los objetos postales pertenecen al remitente hasta el momento en que sean entregados al destinatario.

7.2 MANEJO DE OBJETOS NO ENTREGADOS.

Cabe resaltar que si por algún motivo los objetos postales no se logran entregar después de dos (2) intentos de entrega. **Cadena Courier SAS** devolverá el mismo al usuario remitente, si por algún motivo el cliente remitente no recibe este, estos son enviados a la bodega de envíos no distribuibles aplicando los siguientes términos.

Los envíos que permanezcan almacenados por 90 días y donde el usuario no se comunicó con Cadena Courier SAS para programar la entrega, serán publicados en el portal web por un espacio de dos (2) meses, lo anterior, con la finalidad que quién ostente la calidad de remitente o destinatario pueda recuperar las piezas postales.

Durante este último periodo de dos (2) meses de la publicación de la página web, se declararán en rezago, donde, los usuarios (remitente o destinatario) tendrán la oportunidad de recuperar las piezas postales, para lo cual dispondrán de un término de treinta (30) días calendario.

Culminado este último término, el Comité de Rezagos se reunirá y dispondrá de las piezas postales que no se hayan reclamado, así:

- Los sobres que al palparlos solo contengan papel, se cortarán o picados sin abrir.
- Los envíos postales declarados en rezago, portadores de valor, dinero y/o valores convertibles, deberán ser puestos a disposición, en primera instancia, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), previa comunicación escrita, por parte de la persona que el operador determine para tal fin, en la que se describan tales objetos y se solicite a dicha entidad manifestar si está interesada o no en recibir los objetos a ser entregados por los operadores postales. El ICBF cuenta con un término de quince (15) días hábiles para aceptar la entrega de los objetos e indicar la dirección de la sede en que el Operador Postal le hará llegar dichos objetos.

Si el ICBF no responde dentro del término señalado, se entenderá que no está interesado en recibir los objetos y se procederá conforme se indica en el siguiente enunciado.

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso: Distribución

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

- Los envíos postales declarados en rezago respecto de los cuales el ICBF no manifieste interés en aceptarlos deberán entregarse a entidades sin ánimo de lucro que estén registradas ante la Cámara de Comercio y que tengan como mínimo dos (2) años de constitución anteriores a la fecha de publicación del acta a que se refiere el inciso segundo de la [Res. 1822 del cuatro \(4\) de Julio del 2018](#).
- Para el caso de los sobres cuyo remitente sea una entidad pública, el Operador Postal hará la respectiva devolución a la misma. En el evento de no lograr la devolución señalada, se surtirá el procedimiento de disposición final dispuesto en el presente artículo.
- Si se trata de documentos impuestos con cargo a la franquicia postal cuyo remitente o destinatario corresponda a un organismo de la Rama Judicial, el Operador Postal Oficial deberá informar a la autoridad impositora del servicio su falta de entrega y acordar con dicha autoridad la devolución de los documentos o expedientes.
- En caso de que para los objetos postales declarados en rezago no se haya recibido manifestación alguna de interés por parte del ICBF, ni de ninguna otra entidad sin ánimo de lucro, el Operador Postal dispondrá de los mismos, dejando constancia de su destino y acatando la normatividad ambiental.

7.3 TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS.

Cadena Courrier SAS, dará disposición de los objetos postales prohibidos y publicados en el portal web de Cadena y a los cuales se refiere el inciso 6 del artículo 2.2.4.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, conforme al procedimiento para los envíos postales declarados en rezago señalado en el artículo 5o de la [Res. 1822 del cuatro \(4\) de Julio del 2018](#).

Relacionado en el punto anterior 7.2 Manejo de objetos no entregados.

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:

Clasificación de la información: Este documento es de uso público.

8. RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS Y DE LOS OPERADORES POSTALES.

Conforme a la Ley 1369 de 2009 se establecen las responsabilidades de los usuarios y operadores postales así:

8.1 RESPONSABILIDAD DEL USUARIO.

El usuario remitente de un objeto postal será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva de Cadena Courier SAS.

8.2 RESPONSABILIDAD DE CADENA COURRIER SAS.

Los envíos postales una vez recibidos por Cadena Courier SAS y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad de la red postal de Cadena Courier SAS y este responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente según la Ley 1369 de 2009 27/37, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de esta ley.

8.3 EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD DE CADENA COURRIER SAS

Cadena Courier SAS, no será responsables por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:

- Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito.
- Cuando el objeto postal se haya incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley.
- Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal y se pueda demostrar con los registros de envío que tramita Cadena Courier SAS, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento.
- Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte de Cadena Courier SAS.
- Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del objeto postal.

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

9. RESPUESTA A LAS PQRS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION

Las respuestas emitidas por Cadena Courier SAS, deben contemplar:

- Resumen de los hechos en que se fundamenta la PQRS o solicitud de indemnización.
- La descripción detallada de las acciones adelantadas por Cadena Courier SAS para la verificación de los hechos.
- Los fundamentos jurídicos, técnicos y/o económicos de la decisión de la decisión.
- Recursos que proceden contra la decisión.
- Forma y plazo para para interposición de recursos.

9.1 COMO SE COMUNICA LA RESPUESTA AL USUARIO

La respuesta de Cadena Courier SAS se comunicará conforme a lo establecido en los artículos 67, 68, y 69 del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, entonces

Las notificaciones personales se surtirán en la misma oficina donde se presentó la PQRS o la solicitud de indemnización y Cadena Courier SAS requiera dar respuesta por escrito, la notificación se hará en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el usuario para dicho efecto.

En relación con las notificaciones electrónicas, se surtirán de conformidad con lo previsto en el artículo 56 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o la norma que lo modifique, complementa o sustituya.

Para el usaremos el formato:

https://s3.us-east-1.amazonaws.com/ImportacionesLogistica/Documentos_Logistica/Pagina/FI%20Respuesta%20PQRS%20y%20Solicitudes%20de%20Indemnizaci%C3%B3n.docx

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización					
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:	Distribución

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

10. SOLICITA UNA NUEVA VALIDACIÓN DE TU CASO

Si no estás de acuerdo con la decisión y/o respuesta dada por Cadena Courier, puedes hacer uso del recurso de reposición ante la Compañía y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los (10) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta formal, precisando los hechos que fundamenta tu inconformidad, a través de los canales de contacto informados previamente.

En el caso que utilices un canal de comunicación verbal la advertencia sobre los recursos la recibirás de forma oral. En el evento que la decisión del recurso de reposición sea desfavorable a la solicitud, la Compañía remitirá dentro de los cinco (5) días siguientes, el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que ésta resuelva dicho recurso.

Para el servicio de mensajería expresa, la [Superintendencia de Industria y Comercio](#) ejerce las funciones de vigilancia, inspección y control, y cuenta con los siguientes canales de atención:

- ✓ Sede Principal Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos 1 y 3
- ✓ Horario de Atención Presencial: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
- ✓ Líneas de atención: Bogotá 601 587 0000
- ✓ Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910165
- ✓ Contact center 601 592 0400
- ✓ Correo Institucional: contactenos@sic.gov.co

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso: Distribución

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

11. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES.

El régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios postales aplica a las relaciones surgidas entre los operadores y los usuarios de los servicios postales, en virtud del ofrecimiento y prestación de esta clase de servicios.

Para más información: <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/regimen-proteccion-derechos-usuarios-servicios-postales-en-colombia>

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización				
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

DEFINICIONES (si aplica)

PQR (Petición, Quejas y Recursos): son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas que responden a las necesidades de los clientes.

Petición: es una solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud, una información o una sugerencia.

Queja: es una inconformidad verbal o escrita que presenta un usuario contra la actuación de determinado funcionario u oficina, o por la prestación del servicio.

Recurso: Petición de revisión de un acto definitivo (Respuesta a una PQR) realizada por la misma administración que lo dictó, a fin de obtener la modificación, revocación o invalidación de dicha decisión.

Solicitud de Indemnización: es una inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o por la deficiencia de un servicio a cargo de la empresa. Esta es generada por el usuario para el operador del servicio postal, para que le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009

Usuarios: Persona natural o jurídica beneficiada de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.

a) **Remitente:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional.

b) **Destinatario:** Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.

Envío: Correo o correspondencia que se entrega a través del sistema postal.

Entrega de correo: Proceso donde el destinatario final recibe su correspondencia.

Envío en devolución: Corresponde al correo que no fue posible entregar y se encuentra clasificado, dentro de las causales que contempla la guía de entrega.

Envío en Custodia: Objeto postal que queda bajo la responsabilidad de la empresa de correo por el tiempo de entrega y por procesos de devolución.

Envío en rezago: Son aquéllos cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por parte de **Cadena Courier SAS.**, transcurridos 90 días calendario a partir de la fecha de imposición de este, por lo cual **Cadena Courier**

cadena.	Tratamiento de PQRS y Sistema de Indemnización					
	Código:	PRO-DIS-xx-02	Fecha:	03/04/2023	Proceso:	Distribución

Clasificación de la información: Este documento es de uso **público**.

SAS., queda facultado legalmente a disponer del bien de acuerdo con lo establecido por la norma.

Envío pendiente: Es aquel correo que no se alcanzó a entregar durante la jornada de trabajo.

Operador de Mensajería Expresa: Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para ofrecer al público un servicio postal urgente con independencia de las redes postales oficiales de correo nacional e internacional, que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega consagradas en la ley.

Expoliación: Se da cuando el objeto, una vez en poder del operador, se le ha despojado con violencia o con iniquidad.

Guía: Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.

Objeto Postal: Se consideran objetos postales pequeños paquetes con un peso igual o inferior a 5 kilogramos; ejemplo: cartas, tarjetas postales, telegramas, extractos de cuentas, recibos de toda clase, impresos, periódicos.

Siniestro: Se debe entender como el extravío, deterioro o hurto del objeto postal que ha sido admitido por la empresa para su posterior envío.

Prueba de Entrega: Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería y Servicios de Correo Certificado, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.